

Gestión de Playas

Cartas de Servicios

1. Presentación

La Ciudad Autónoma de Melilla apuesta por los modelos de Calidad en la Administración Pública con el objetivo de mejorar los servicios prestados y satisfacer las expectativas de nuestros ciudadanos, Por ello, en esta línea, hemos elaborado una Carta de Compromisos de Playas con la que pretendemos acercar los principales servicios de playas a todos los ciudadanos, comprometiéndonos con la gestión, control y calidad de todos aquellos aspectos que afectan a las playas de Melilla.

El Servicio de Playas ha seguido trabajando en una línea de mejora continua para establecer una correcta gestión de los recursos para el mantenimiento y cuidado de los elementos que componen la playa. Para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001:2015.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2023 relativo al Decreto de Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad, (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023) corresponde a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza la competencia en materia de ordenación, limpieza y equipamiento de playas. En materia de vigilancia, prevención y salvamento, la competencia corresponde a la Consejería de Seguridad Ciudadana.

Definición- Misión.

La Ciudad Autónoma de Melilla cuenta con un litoral en la zona sur de casi 2 kilómetros de playa de fácil acceso, que comprende las playas de “La Hípica, Hipódromo, Cárabos y San Lorenzo”. Es un espacio saludable, de uso y disfrute familiar y personal, del que podemos gozar prácticamente, por el buen clima de la ciudad, durante todo el año.

Asimismo, la ciudad cuenta con una zona rocosa de disfrute en el Norte de la Ciudad en las Playas de “Los Galápagos, Cortados, Horcas Coloradas y Aguadú”, con una superficie de 28.500m².

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (de fecha 27 de enero de 2017. (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017)
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Plan de playas Temporada.

3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).
 - a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
 - b) Derecho a recibir una atención adecuada.
 - c) Derecho a recibir información.
 - d) Derecho a una Administración comprensible.
 - e) Derecho a presentar documentos.
 - f) Derecho a no tener que presentar documentos.
 - g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
 - h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
 - i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
 - j) Derecho a la protección de las personas con diversidad funcional.
 - k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
 - l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
 - m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.
- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

- Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

4. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta de Servicios, así como por medio de encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

5. Accesibilidad y disponibilidad

Temporadas de Playa: Del 20 de Junio al 30 de Septiembre

HORARIO

- Oficina de Información. De Playas. Paseo Marítimo Mir Berlanga (Playa Cárabos)
 - De Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 horas.
- Aseos y Consignas PLAYAS ZONA SUR (Playas de Hípica, Hipódromo, Cárabos y San Lorenzo):
Temporada de Playas:
 - De lunes a viernes de 12:00 a 22:00 horas.
 - Sábados, Domingos y Festivos (solo Playa de Los Cárabos): de 14:00 a 22:00 horas.

Temporada de Invierno: solo Playa de Los Cárabos

- De lunes a viernes de 16:00 a 20:00 horas.
 - Sábados, Domingos y Festivos: de 12:00 a 20:00 horas.
- Aseos Playas zona NORTE (Galápagos, Cortados, Horcas Coloradas y Aguadú):

Temporada de Playas:

- De lunes a viernes de 12:00 a 19:00 horas.

6. Servicios Prestados

Para fomentar el uso responsable de la playa y facilitar el disfrute a la ciudadanía, se pone en funcionamiento durante la temporada de playas, del 20 de Junio al 30 de Septiembre, diferentes actividades y servicios:

- **Servicio de Vigilancia, Salvamento y socorrismo:** Las Playas de Melilla dispone de primeros auxilios, torres y patrullas de vigilancia, lancha neumática de vigilancia y puestos sanitarios gestionados por área de Seguridad Ciudadana.
- **Servicio de Información acerca de la gestión de playas:** Los puntos de información facilitan a los usuarios los datos relativos a los servicios de la playa disponibles en temporada de baño, mantenimiento de instalaciones, incidencias, códigos de conductas, seguridad, higiene, etc.
- **Aseos públicos y consignas:** Se dispone de los siguientes servicios:
 - Playa de San Lorenzo: aseos y consignas.
 - Playa de Cárabos (zona deportiva y parque infantil), Hípica (zona dique sur) e Hipódromo (zona centro): aseos.
 - Playa Hípica (zona Club de Tropa): aseos, vestuarios y consignas.
 - Hipódromo (zona Edificio Antares): aseos, vestuarios y consignas.
 - Playa de Los Galápagos y Los Cortados: 2 módulos de aseos desmontables.
 - Playa de Horcas Coloradas: 3 módulos de aseos desmontables.
- **Duchas y Lavapiés:** Las Playas de la Hípica, Hipódromo, Cárabos y San Lorenzo disponen de duchas normales y adaptadas, lavapiés metálicos y de madera y fuentes adaptadas. Asimismo, las Playas de Los Galápagos, Cortados, Horcas Coloradas y Aguadú cuentan con duchas y lavapiés de obra.
- **Servicios Complementarios:** Las Playas de la zona sur Melilla disponen del servicio de sombrillas gratuitas y alquiler de hamacas con dos puntos de distribución.
- **Pasarelas de acceso y puentes:** Durante la temporada de playas, éstas cuentan con 2.200 metros de pasarela distribuidas por las playas de la zona sur, para acceso a la superficie seca, zona de baño y zonas adaptadas a personas con diversidad funcional. Asimismo, el dique de la Playa de la Hípica y Cárabos cuenta con un puente de madera para atravesar el dique entre playas.
- **Papeleras:** Las Playas disponen de papeleras y contenedores distribuidos en los accesos principales de las playas para la recogida de residuos urbanos (RSU).

- **Cartelería:** Para información sobre el uso de las playas, calidad de la mar, uso cívico, significado banderas, etc.
- **Control General de las Instalaciones:** Revisión del estado general de las instalaciones comprobando que se encuentren en perfecto estado los aseos, sombrillas, papeleras, paneles informativos, pasarelas y pérgolas, duchas y Lavapiés y de la playa, en general.
- **Limpieza diaria de las Playas:** La Ciudad Autónoma se encarga de controlar los trabajos de limpieza de las Playas de Melilla, que incluye la limpieza de la orilla, bajo sombrillas y aseos; recogida de RSU a través de contenedores y papeleras; recogida de sólidos flotantes dentro de la zona perimetral de baño y de balizamiento a través de una embarcación.
- **Balizamiento:** Colocación de balizas horizontales a lo largo del litoral de la zona sur para delimitar la zona de baño, con 3 canales delimitados para entrada y salida de embarcaciones.
- **PLAYA PARA TODOS:** Durante la temporada de playa, se habilita una zona para actividades deportivas y culturales, zonas recreativas adaptadas a personas con diversidad funcional.
- **Préstamo de Sillas anfibia:** Las Playas de Melilla cuentan con el servicio de préstamos de 11 Sillas anfibia distribuidas por las playas de San Lorenzo, Hipódromo e Hípica.
- **Aparcamientos a personas con capacidad reducida:** Desde la Playa del Dique Sur hasta Horcas Coloradas se encuentran 18 aparcamientos reservados a personas con diversidad funcional

7. Modalidad de prestación del Servicio

Los diferentes servicios se ofrecen de modo presencial. Asimismo la información sobre la gestión de las playas se realiza de modo presencial y telefónico.

8. Compromisos

Genéricos:

Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos:

Durante la temporada alta de baño en la playa nos comprometemos a:

1. Que el nivel medio de calidad total de playas estará por encima del 5 sobre 10.
2. Que el nivel medio de calidad de aseos de las Playas estará por encima de 5 sobre 10
3. Que el nivel medio de calidad de las sombrillas y hamacas estará por encima de 5 sobre 10.
4. Que se realizará un análisis de la calidad del agua con periodicidad semanal, publicándose la información en información en los soportes informativos (web, puntos de información y consignas).
5. Garantizar el perfecto estado de las instalaciones a través del control y reparación de las mismas.
6. Nos comprometemos a señalar a través de banderas para informar al usuario sobre el estado de la mar.
7. Limpieza diaria de las playas durante la temporada de playas, comprendiendo arena, duchas, pasarelas, contenedores, aseos, bajo sombrillas y orilla).
8. Habilitar una zona debidamente señalizada para personas con movilidad reducida, con disponibilidad de 12 sillas anfíbias para préstamo, 4 pérgolas, 4 bastones, pasarelas y sombrillas.
9. Ofrecer durante la temporada de playas servicio de vigilancia, salvamento, socorrismo y primeros auxilios en las playas de la Ciudad todos los días de la semana.
10. Ofrecer aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida a lo largo de la Ciudad señalizados.

9. Indicadores

1. Nivel medio de calidad total de playas.
2. Nivel medio de calidad de aseos de las playas.
3. Nivel medio de calidad de sombrillas y hamacas.
4. Análisis del estado de las aguas y publicación de la información en soportes informativos.
5. Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de Playas.
6. Banderas de señalización.
7. Pliego de condiciones técnicas para el mantenimiento de la limpieza de playas
8. Zonas habilitadas para personas con diversidad funcional.
9. Pliego de condiciones técnicas para prestación del servicio.
10. Nº de aparcamientos reservados a personas con diversidad funcional a lo largo de las Playas de la Ciudad señalizados.

10.Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público.

- **Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.**
Plaza de España s/n
Palacio de la Asamblea Segunda Planta/ Derecha
Horario de Atención al Público: De 9:00 a 14:00 horas.
- **Oficina de Información Gestión de Playas.**
Paseo Marítimo Mir Berlanga, (Playa Cárabos)
- **Red de Oficinas de Atención e Información al Ciudadano**

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.

Dirección General de Infraestructuras y Recursos Hídricos.

Teléfono: 952-699173

Fax: 952-699289

Correo electrónico: consejeriamedioambiente@melilla.es